# GESTIÓN DE CLIENTES

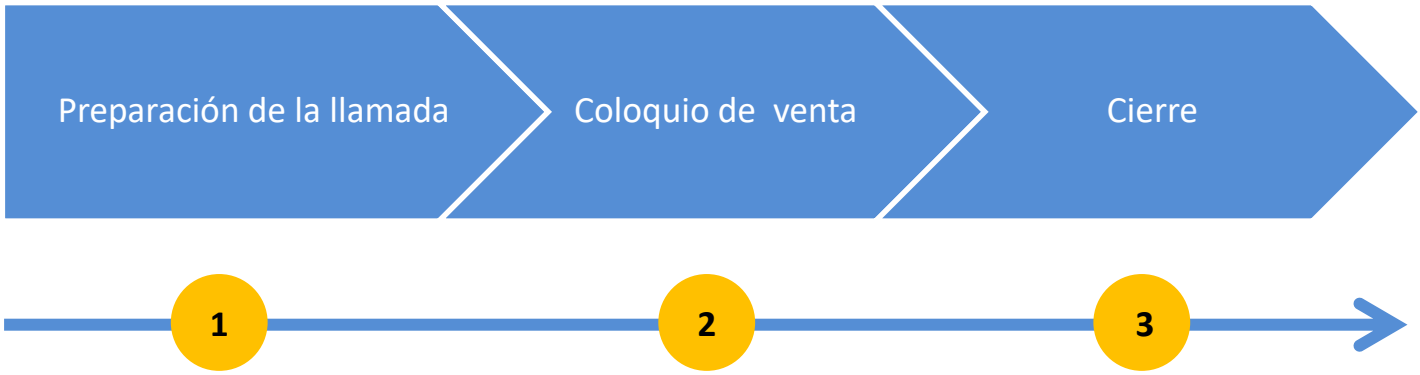
"Manual de Venta Cruzada"

| ÍNDICE DE CONTENIDOS | | Pág. |
|---|---|---|
| 1. | ARGUMENTARIO DE VENTA | 2 |
| 1.1 | Preparación de la llamada | 2 |
| 1.2 | Coloquio de venta | 3 |
| 1.3 | Cierre y despedida | 5 |
| 2 | TIPOS DE CIERRE | 6 |
| 2.1 | Posibles situaciones de cierre | 6 |
| 2.2 | Posibles itinerarios de la llamada | 7 |
| 2.3 | Resumen tipos de cierre | 8 |
| 3 | AMPLIACIÓN COLOQUIOS SEGÚN CIERRE | 9 |

## 1. ARGUMENTARIO DE VENTA

METODOLOGÍA:

Se ha seguido la siguiente metodología para construir el proceso de venta cruzada:




### 1 PASO 1: Preparación de la llamada

Se recomienda comprobar y analizar la siguiente información por cliente:

| Posición Global | Perfil del cliente | Producto actGestorl |
|---|---|---|
| • Ficha de cliente/rentabilidad<br>•Siniestros abiertos<br>•Sin. resueltos últ. semanas<br>•Recibos pendientes<br>•Frecuencia siniestral<br>• Número de pólizas<br>•Si es monorramo o no | • Edad<br>• Otros conductores (habitGestorl, 2º conductor)<br>•Antigüedad en la Compañía<br>•Vinculaciones con otros clientes | • Tipo de vehículo<br>• Garantías contratadas<br>• Coberturas incluidas<br>• Fecha de vencimiento<br>• Forma de pago |

Anotar en “Observaciones” las posibles incidencias detectadas durante el análisis inicial.

## 2 PASO 2: Coloquio de Venta

ESTRUCTURA:

1. Presentación.
2. Romper el hielo: motivo de la llamada.
3. AverigGestorr qué pólizas tiene contratadas en otra/s compañía/s.
4. Venta cruzada.

### 1. PRESENTACIÓN

Buenos días, mi nombre es X y le llamo de "nombre de la empresa" Seguros. ¿Podría hablar con D./Dña. X?

### 2. ROMPER EL HIELO: MOTIVO DE LA LLAMADA

*"Hemos estado revisando su póliza de autos para el vehículo (marca y modelo) y le llamamos para explicarle las nuevas coberturas que hemos incluido en su póliza, de forma totalmente gratuita"*:

- En caso de Lunas:

- *"En la garantía de lunas antes tenía un límite de X € y, a partir del próximo vencimiento podrá beneficiarse de un importe ilimitado. Esto quiere decir que sea cGestorl sea el precio de las lunas, siempre estarán cubiertas".*

- En caso de Robo e Incendio:

- *"Como actGestorlmente tiene contratadas las garantías de robo e incendio, a partir de hoy le incluimos fenómenos atmosféricos y atropello de animales, sin ningún coste adicional".*

- En caso de Daños Propios:

- *"Como actGestorlmente tiene contratada la garantía de todo riesgo, a partir de hoy le incluimos los gastos de reparación y reposición de equipajes, objetos personales y dispositivos de retención infantil; además de los gastos de ITV, en caso de siniestro. Todo ello sin ningún coste adicional para usted".*

  - CGestorndo no se cumple ningún caso de los anteriores:

- *"Hemos estado revisando su ficha de cliente y nos gustaría actGestorlizar algunos datos como el e-mail, número de móvil o si tiene algún familiar o conocido que tenga su/s seguro/s en GESTOR".*
- Si el cliente ha tenido algún siniestro recientemente, se le puede preguntar su grado de satisfacción al respecto.

## 3. AVERIGGESTORR CON QUIÉN TIENE CONTRATADA LA PÓLIZA DE SU VIVIENDA

*"D./Dña. X, ¿podría indicarnos en qué compañía tiene contratado, el seguro de su vivienda".*

- Con "nombre de la empresa" Seguros:

- *"¿Podría indicarme a nombre de quién se encuentra?"*
  - VINCULAR EN EL SISTEMA. Ir directamente a despedida y cierre.

- Fuera GESTOR: VENTA CRUZADA. Resulta imprescindible, apuntar en el apartado de "Comentarios" en COMPAS, estas observaciones.

*ilustrativo*

| *Pólizas no* | *Ramo* | *Cía actGestorl* | *Fecha vencimiento* | *Detalle - Anotaciones* |
|---|---|---|---|---|
| 2 | Auto | Mapfre | 01 / 09 / 2013 | Seat Ibiza a terceros |
| | Hogar | Allianz | 22 / 11 / 2013 | |

## 4. VENTA CRUZADA

*Le informamos que, por tener contratado el seguro de autos con "nombre de la empresa", puede beneficiarse de un 30% de descuento en la contratación de su seguro de hogar.*

- *¿Podría indicarnos la fecha de vencimiento de su póliza de hogar actGestorl?*
  - Si es superior a 3 meses: REALIZAR PROYECTO Y AGENDAR; Despedida y Cierre
  - Si es inferior a 3 meses: REVISAR PÓLIZA ACTGESTORL Y REALIZAR PROYECTO

- ¿Qué le parece si revisamos su póliza actGestorl, sin ningún compromiso por su parte? Para mayor comodidad, ¿quiere enviármelo por correo electrónico?

## 3 PASO 3: Cierre y Despedida

Contacto positivo ACCIONABLE CON ÉXITO: *"Con objeto de ajustarnos mejor a sus necesidades, le agradeceríamos pudiera acercarse a nuestra oficina para proceder a la revisión de la oferta y la nueva contratación de su póliza de hogar* (especificar dirección y horario). *Si no le viniera bien, podríamos realizarlo de forma telefónica, únicamente tendría que facilitarme los siguientes datos:*

- Viene a la oficina:
  - Preguntar cuándo vendrá y agendar. <u>En caso de que pasen 10 días desde la fecha acordada y no acuda, llamar para recordárselo.</u>
- Por teléfono: Solicitar la información requerida.

En ambos casos, despedir oportunamente: *"De acuerdo, muchas gracias por el tiempo que nos ha dedicado. Recordarle que estamos a su disposición siempre que lo necesite".*

Contacto positivo ACCIONABLE SIN ÉXITO: *"De acuerdo, muchas gracias por el tiempo que nos ha dedicado. Recordarle que estamos a su disposición siempre que lo necesite".*

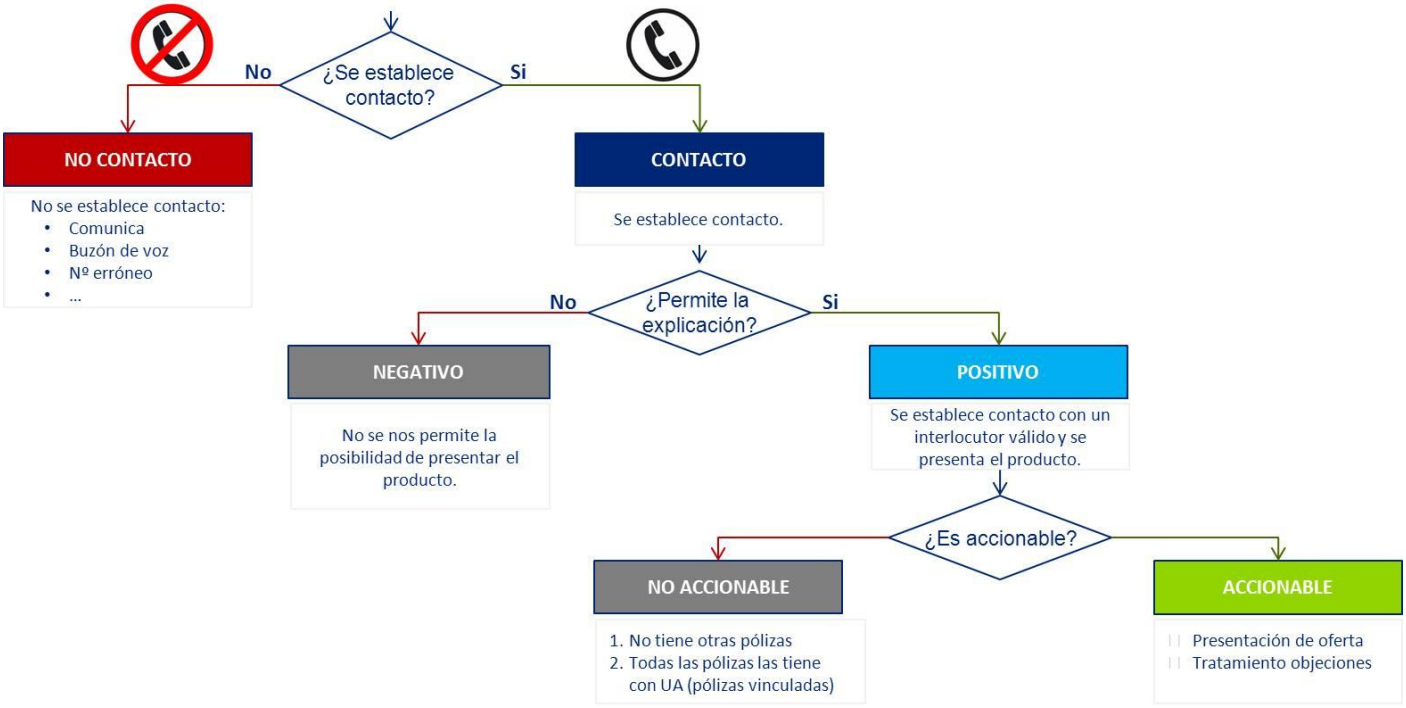
Contacto positivo NO ACCIONABLE Y ACCIONABLE AGENDAR: "*De acuerdo, muchas gracias por el tiempo que nos ha dedicado. Si le parece bien volveré a llamarle el próximo XXX; mientras tanto, recordarle que estamos a su disposición para cGestorlquier otra cosa que necesite.*

*Nota: Se considera cliente accionable, aquel que tiene potencial para venderle otra póliza

# 2. TIPOS DE CIERRE

## 2.1. POSIBLES SITUACIONES DE CIERRE:

Una vez iniciada la llamada, pueden darse las siguientes situaciones:



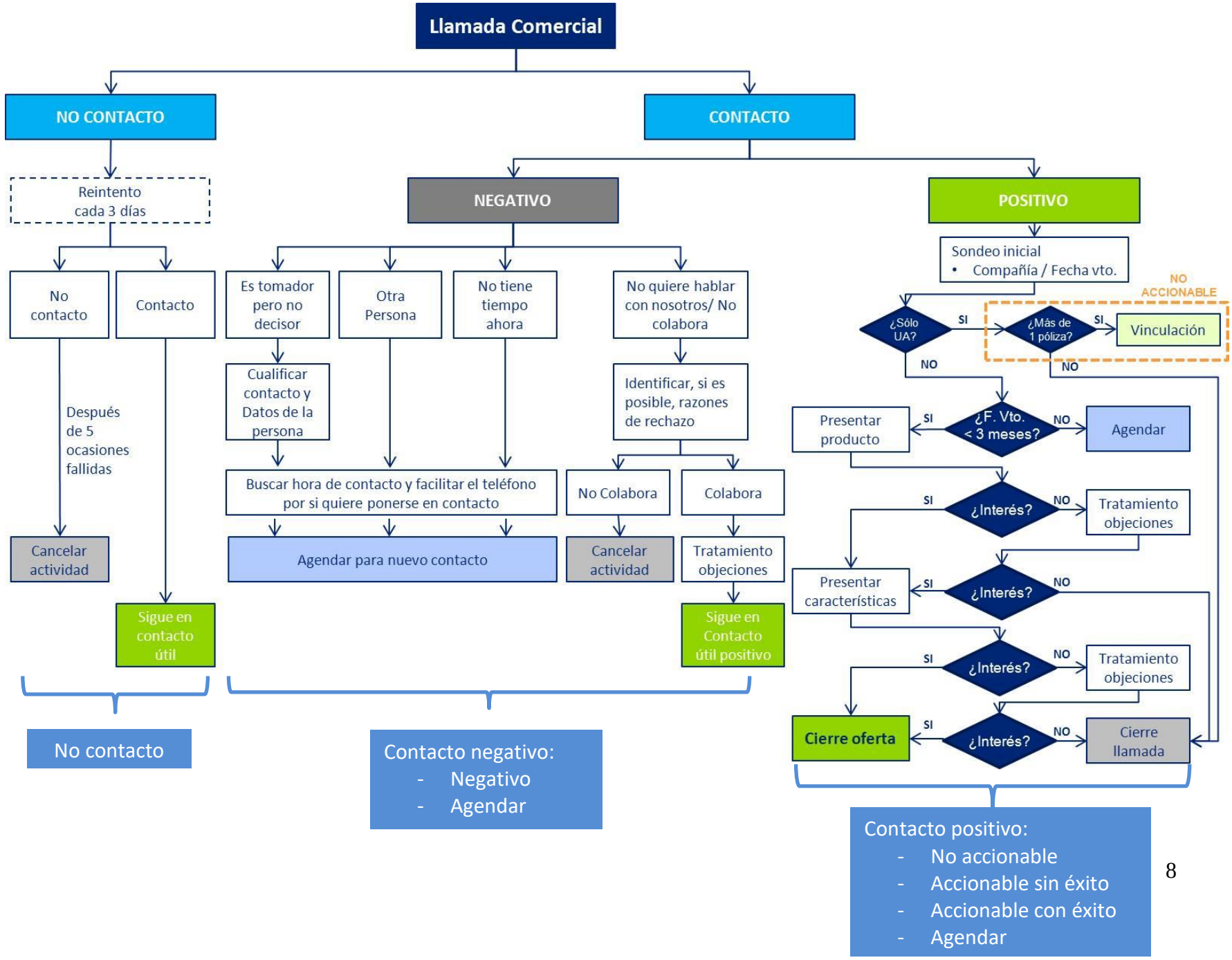

Por tanto, tenemos tres posibilidades:

- No contactado: Para considerar un contacto como nulo, tendremos en cuenta:
  - Nº de teléfono perteneciente a otra persona.
  - Nª de llamadas fallidas superior a 5, habiéndose producido éstas: en diferentes días y/o horarios. El tiempo entre la primera llamada y la última, debe ser superior a 3 semanas.
- Contacto negativo: toda comunicación en la que no se ha realizado el coloquio de venta:
  - El teléfono es incorrecto y contesta otra persona que no es nuestro cliente.
  - El cliente no es el decisor y debe consultarlo.

- El cliente no tiene tiempo para hablar con nosotros.
- El cliente no quiere hablar con nosotros. intentar solucionar posibles objeciones.

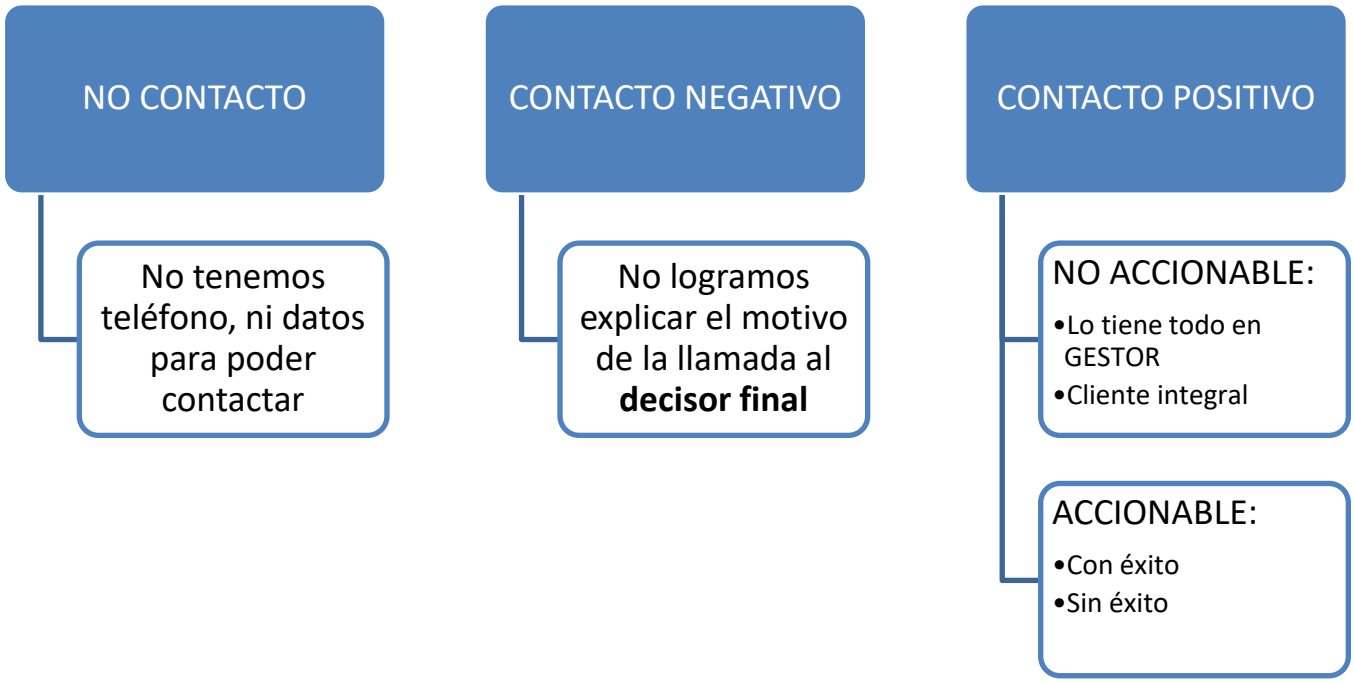
- Contacto positivo: Toda comunicación en la que se ha explicado la oferta.

## 2.2. POSIBLES ITINERARIOS DE LA LLAMADA:




TIPOS DE CIERRE

## 2.3 RESUMEN TIPOS DE CIERRE




## DEFINICIÓN ACCIONABLE/NO ACCIONABLE:

- NO ACCIONABLE: A pesar de haber contactado con el decisor final, consideramos no accionable el hecho de que no poder "venderle" ninguna póliza más (bien porque se trate de un cliente integral, o bien, porque ya no tenga más patrimonio que asegurar).
- ACCIONABLE: Hemos contactado con el decisor final y escucha nuestra propuesta. Pueden darse dos casos:
  - Sin éxito: A pesar de presentarle nuestra oferta, no se decide o no contrata.
  - Con éxito: Acepta nuestra oferta de venta cruzada.

## 3. AMPLIACIÓN COLOQUIOS SEGÚN TIPOS DE CIERRE

| CONTACTO NEGATIVO | |
|---|---|
| "Buenos días, mi nombre es X y le llamo de "nombre de la empresa" Seguros. ¿Podría hablar con X (nombre y primer apellido)". | |
| Cliente: | Opción 1: El teléfono es incorrecto y contesta otra persona. |
| GESTOR: | *"Disculpe las molestias. Gracias".* |
| | Acción a realizar: Anotar el cierre de la llamada y añadir en observaciones. |
| Cliente: | Opción 2: El cliente quiere que hablemos con otra persona |
| GESTOR: | *"Podría indicarme en qué horario sería más fácil localizar a X* (repetir el nombre de la persona que nos haya dado el cliente). *Gracias".* |
| | Acción a realizar: Agendar nueva llamada. |
| Cliente: | Opción 3: El cliente no es decisor y debe consultarlo. |
| GESTOR: | *"Podría indicarme en qué horario sería más fácil localizar a X* (repetir el nombre de la persona que nos haya dado el cliente). *Gracias".* |
| | Acción a realizar: Agendar nueva llamada. |
| Cliente: | Opción 4: El cliente no tiene tiempo para hablar con nosotros. |
| GESTOR: | *"Disculpe que le hayamos interrumpido. ¿Podría indicarme cuándo sería un buen momento para llamarle?"* |
| | Acción a realizar: Agendar nueva llamada. |
| Cliente: | Opción 5: El cliente no quiere hablar con nosotros. |
| GESTOR: | *"No se preocupe, no le interrumpimos más. Quedamos a su disposición para cGestorlquier gestión que necesite. Gracias".* |
| | Acción a realizar: Anotar el cierre de la llamada. |

| CONTACTO POSITIVO NO ACCIONABLE | |
|---|---|
| "Buenos días, mi nombre es X y le llamo de "nombre de la empresa" Seguros. ¿Podría hablar con X (nombre y primer apellido)". | |
| Cliente: | "Sí, soy yo, dígame". |
| GESTOR: | *"Hemos estado revisando su póliza de autos para el vehículo (marca y modelo) y le llamamos personalmente para explicarle las nuevas coberturas que hemos incluido en su póliza, de forma totalmente gratuita"*:<br>En caso de Lunas:<br>*"En la garantía de lunas antes tenía un límite de X € y, a partir del próximo vencimiento podrá beneficiarse de un importe ilimitado. Esto quiere decir que sea cGestorl sea el precio de las lunas, siempre estarán cubiertas".*<br>En caso de Robo e Incendio:<br>*"Como actGestorlmente tiene contratadas las garantías de robo e incendio, a partir de hoy le incluimos fenómenos atmosféricos y atropello de animales, sin ningún coste adicional para usted".*<br>En caso de Daños Propios:<br>*"Como actGestorlmente tiene contratada la garantía de todo riesgo, a partir de hoy le incluimos los gastos de reparación y reposición de equipajes, objetos personales y dispositivos de retención infantil; además de los gastos de ITV, en caso de siniestro. Todo ello sin ningún coste adicional para usted".* |
| Cliente: | Opción 1: El cliente no tiene una póliza de hogar (ni en GESTOR ni en otra Cía.) |
| GESTOR: | *"De acuerdo, muchas gracias por el tiempo que nos ha dedicado. Recordarle que estamos a su disposición siempre que lo necesite".* |
| | Acción a realizar: Anotar el cierre de la llamada. |
| Cliente: | Opción 2: El cliente ya tiene todas sus pólizas en GESTOR. |
| GESTOR: | *Muchas gracias por el tiempo que nos ha dedicado. Recordarle que estamos a su disposición para cGestorlquier otra cosa que necesite".* |

| | |
|---|---|
| | Acción a realizar: Anotar cierre de la llamada y aplicar descuento para el siguiente vencimiento. |
| Cliente: | Opción 3: El cliente tiene la póliza con otra Cía, pero no vence actGestorlmente |
| GESTOR: | *"¿Podría indicarnos en qué Compañía tiene contratado, actGestorlmente, el seguro de su vivienda?, ¿y cuándo le vence dicho seguro?*<br>*De acuerdo, muchas gracias por el tiempo que nos ha dedicado. Si le parece bien volveré a llamarle el próximo mes de X* (según vencimiento)*; mientras tanto, únicamente recordarle que estamos a su disposición para cGestorlquier otra cosa que necesite. Gracias"* |
| | Acción a realizar: Agendar nueva llamada |
| Cliente: | Opción 4: El cliente tiene las dos pólizas en GESTOR, pero no lo sabemos |
| GESTOR: | *Muchas gracias por el tiempo que nos ha dedicado. Recordarle que estamos a su disposición para cGestorlquier otra cosa que necesite"* |
| | Acción a realizar: Vincular y anotar cierre de la llamada. |

| CONTACTO POSITIVO ACCIONABLE SIN ÉXITO | |
|---|---|
| "Buenos días, mi nombre es X y le llamo de "nombre de la empresa" Seguros. ¿Podría hablar con X (nombre y primer apellido)". | |
| Cliente: | "Sí, soy yo, dígame". |
| GESTOR: | *Hemos estado revisando su póliza de autos para el vehículo (marca y modelo) y le llamamos personalmente para explicarle las nuevas coberturas que hemos incluido en su póliza, de forma totalmente gratuita"*:<br>En caso de Lunas:<br>*"En la garantía de lunas antes tenía un límite de X € y, a partir del próximo vencimiento podrá beneficiarse de un importe ilimitado. Esto quiere decir que sea cGestorl sea el precio de las lunas, siempre estarán cubiertas".*<br>En caso de Robo e Incendio:<br>*"Como actGestorlmente tiene contratadas las garantías de robo e incendio, a partir de hoy le incluimos fenómenos atmosféricos y atropello de animales, sin ningún coste adicional para usted".*<br>En caso de Daños Propios:<br>*"Como actGestorlmente tiene contratada la garantía de todo riesgo, a partir de hoy le incluimos los gastos de reparación y reposición de equipajes, objetos personales y dispositivos de retención infantil; además de los gastos de ITV, en caso de siniestro. Todo ello sin ningún coste adicional para usted".* |
| Cliente: | Opción 1: El cliente muestra objeciones porque está contento con la compañía actGestorl de hogar. |

| | |
|---|---|
| GESTOR: | *"Si no tiene inconveniente, le puedo comentar brevemente las principales ventajas que podrá obtener, si dispusiera de ambos seguros con "nombre de la empresa"":*<br>- Descuento del 10% en la contratación de hogar.<br>- Único interlocutor en la gestión y resolución de cGestorlquier incidencia.<br>- Oferta acorde a necesidades reales.<br>- Desarrollamos todas las gestiones con la Compañía actGestorl para que no tenga que preocuparse por nada.<br>- Cercanía. |
| | Acción a realizar: Anotar el cierre de llamada o contínGestorr el diálogo si resulta positivo. |
| Cliente: | Opción 2: El cliente no quiere seguir atendiendo la llamada porque está contento con la compañía actGestorl de hogar. |
| GESTOR: | *"De acuerdo, muchas gracias por el tiempo que nos ha dedicado. Recordarle que estamos a su disposición siempre que lo necesite. Gracias"* |
| | Acción a realizar: Anotar el cierre de la llamada. |
| Cliente: | Opción 3: El cliente tiene la póliza con el banco |
| GESTOR: | *"Hoy en día es muy común el hecho de que los bancos vinculen la hipoteca al seguro de hogar que ellos comercializan. No obstante, se trata de una práctica abusiva en la que la mayoría de las veces, los capitales son inferiores a los reales. ¿Qué le parece si revisamos su póliza actGestorl, sin ningún compromiso por su parte? Para su mayor comodidad puede acercarse a nuestras oficinas o remitírnoslo por correo electrónico.*<br>*Además por ser cliente de GESTOR, le recordamos que dispone de un descuento adicional del 30% en la contratación del seguro de hogar".* |
| | Acción a realizar: Agendar visita y/o nueva llamada y/o cierre de la llamada. |

| CONTACTO POSITIVO ACCIONABLE CON ÉXITO | |
|---|---|
| "Buenos días, mi nombre es X y le llamo de "nombre de la empresa" Seguros. ¿Podría hablar con X (nombre y primer apellido)". | |
| Cliente: | "Sí, soy yo, dígame". |
| GESTOR: | *"Hemos estado revisando su póliza de autos para el vehículo (marca y modelo) y le llamamos personalmente para explicarle las nuevas coberturas que hemos incluido en su póliza, de forma totalmente gratuita"*:<br>En caso de Lunas:<br>*"En la garantía de lunas antes tenía un límite de X € y, a partir del próximo vencimiento podrá beneficiarse de un importe ilimitado. Esto quiere decir que sea cGestorl sea el precio de las lunas, siempre estarán cubiertas".*<br>En caso de Robo e Incendio:<br>*"Como actGestorlmente tiene contratadas las garantías de robo e incendio, a partir de hoy le incluimos fenómenos atmosféricos y atropello de animales, sin ningún coste adicional para usted".*<br>En caso de Daños Propios:<br>- *"Como actGestorlmente tiene contratada la garantía de todo riesgo, a partir de hoy le incluimos los gastos de reparación y reposición de equipajes, objetos personales y dispositivos de retención infantil; además de los gastos de ITV, en caso de siniestro. Todo ello sin ningún coste adicional para usted".* |
| Cliente: | "Sí, dígame". |
| GESTOR: | *Le informamos que, por tener contratado el seguro de autos con "nombre de la empresa", puede beneficiarse de un 30% de descuento en la contratación de su seguro de hogar.*<br>*¿Podría indicarnos la fecha de vencimiento de su póliza de hogar actGestorl?* |
| Cliente: | Opción 1: Cliente conforme pero fecha de vencimiento posterior a los 3 próximos meses. |

| | |
|---|---|
| GESTOR: | *"De acuerdo, muchas gracias por el tiempo que nos ha dedicado. Si le parece bien volveré a llamarle el próximo XXX; mientras tanto, recordarle que estamos a su disposición para cGestorlquier otra cosa que necesite. Gracias".* |
| | Acción a realizar: Agendar nueva llamada. |
| Cliente: | Opción 2: El cliente muestra dudas, pero parece afín. |
| GESTOR: | *"Si no tiene inconveniente, le puedo comentar brevemente las principales ventajas que podrá obtener, si dispusiera de ambos seguros con "nombre de la empresa"":*<br>- Descuento del 10% en la contratación de hogar.<br>- Único interlocutor en la gestión y resolución de cGestorlquier incidencia.<br>- Oferta acorde a necesidades reales.<br>- Desarrollamos todas las gestiones con la Compañía actGestorl para que no tenga que preocuparse por nada.<br>- Cercanía". |
| | Acción a realizar: Si queda conforme, continGestorr con la opción 3; sino, anotar cierre de la llamada. |
| Cliente: | Opción 3: Fecha de vencimiento anterior a los próximos 3 meses. |
| GESTOR: | *"Con objeto de ajustarnos mejor a sus necesidades, le agradeceríamos pudiera acercarse a nuestra oficina para proceder a la revisión de la oferta y la nueva contratación de su póliza de hogar* (especificar dirección y horario). *Si no le viniera bien, podríamos realizarlo de forma telefónica, únicamente tendría que facilitarme los siguientes datos"* |
| | *Acciones a realizar:*<br>- <u>Viene a la oficina:</u> Preguntar cuándo vendrá y agendar. En caso de que pasen 15 días desde la fecha acordada y no acuda, llamar para recordárselo.<br>- <u>Por teléfono:</u> Solicitar la información requerida y agendar visita para la firma de las condiciones y pago de la póliza. |